



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2025-09-15

I osäkra tider är det relationen som räknas

Svenskt Kvalitetsindex senaste undersökning, SKI Bank 2025, visar att kundnöjdheten inom banksektorn sjunker efter fjolårets uppgång. Det gäller både privat- och företagskunder och resultaten understryker behovet av mer proaktivitet och personlig rådgivning i en tid präglad av osäkerhet.

"Vi ser tydligt att kundrelationerna satts på prov under året. Passiva råd äventyrar förtroendet. Även i svårbedömda lägen förväntar sig kunderna att banken aktivt visar vägen", säger Johan Parmler, VD för Svenskt Kvalitetsindex.

Nedgång efter fjolårets optimism

Fjolårets mer positiva ekonomiska signaler har ersatts av vårens börsoro i kombination med svag svensk ekonomi, fortsatt krig i Ukraina och handelsosäkerhet.

"Förra årets såg vi hur sänkt inflation, räntesänkningar och en viss ekonomisk återhämtning bidrog till en ökad optimism bland bankkunderna", fortsätter Johan Parmler.

Bankernas digitala lösningar och smidiga självservice bidrog i fjol till nöjdare kunder, men den effekten har minskat i årets studie.

"I den verklighet vi lever i räcker det inte med att erbjuda bra digitala tjänster. Det är aktivitet som räknas", konstaterar Johan Parmler.

Den långa trenden att kunder uppskattar lokal närhet håller i sig. Privatkunderna rankar Sparbankerna högst, följt av Länsförsäkringar. För företagskunder är även i år Sparbankerna i topp, med Nordea och Handelsbanken strax bakom. Ingen bank når över 75 på SKI:s skala, gränsen för "mycket nöjda kunder", men samtidigt är ingen aktör under 60, vilket är gränsen för missnöjda kunder. Årets branschmedel är index 66,2.

Företagsrelationer under press

Nöjdheten bland företagskunder har fallit tillbaka från de höga nivåer som följde pandemin. Spridningen mellan aktörerna är liten, men de stora bankerna står sig väl.

När företagen står inför osäkra tider blir relationen med banken än viktigare. Under våren har SKI sett en generell nedgång i nöjdheten hos företagskunder i flera branscher, och banksektorn är inget undantag.

"Många företagskunder upplever en distans som spår på oron. Nedgången i nöjdhet visar att bankerna återigen måste prioritera personlig kontakt och proaktiv rådgivning för att bygga förtroende", konstaterar Johan Parmler.

Bedrägerier – en fortsatt utmaning

Omkring en av tio bankkunder har utsatts för bedrägeri det senaste året. Hanteringen får i stort sett godkänt, men samtidigt ser vi att det fortfarande finns utmaningar. I en tid när säkerhetsfrågor är högt upp på agendan, inte bara i bankvärlden utan i samhället i stort, blir denna fråga extra viktig.

"Att öka kundernas beredskap är centralt, både för att minska risken för bedrägeri och för att stärka kundernas trygghet och förtroende. Här gäller det att hitta rätt balans och kombinera säkra system med tydlig information och verktyg för kunderna", säger Johan Parmler.

Hållbarhet – stort informationsgap

Endast 9 procent av privatkunderna upplever att de fått relevant information om bankernas hållbarhetsarbete, samtidigt som över en tredjedel vill ha mer.

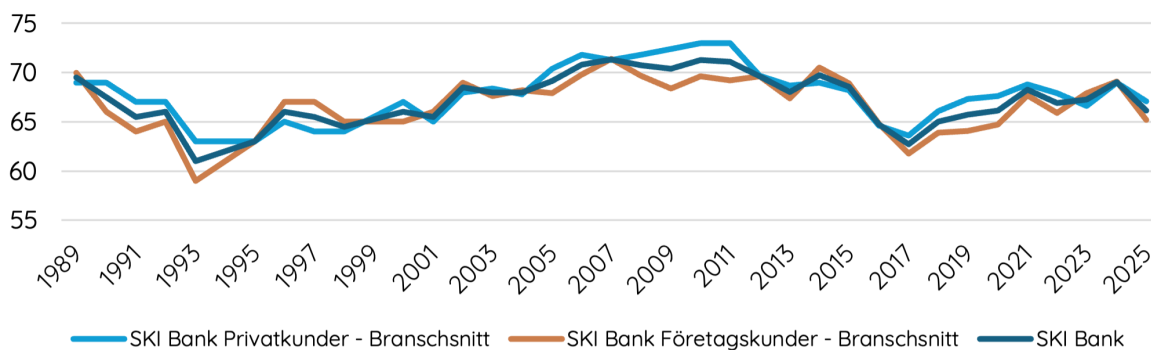
"Bankerna arbetar redan med hållbarhet, men når inte ut. Att kommunicera detta proaktivt är inte bara en fråga om transparens utan också ett sätt att möta ett tydligt uttryckt kundbehov och bygga förtroende", säger Love Westin, analyschef och hållbarhetsforskare på SKI.

En djupare analys av hur bankkunderna ser på hållbarhetsarbetet kommer att presenteras den 18 september när SKI Hållbarhetsindex för bankbranschen släpps.

SKI Bank 2025 visar en sektor som behöver återvinna kundernas förtroende. Digitala lösningar är viktiga, men det är personligt engagemang, proaktiv rådgivning och tydlig kommunikation som avgör relationen mellan bank och kund framåt.

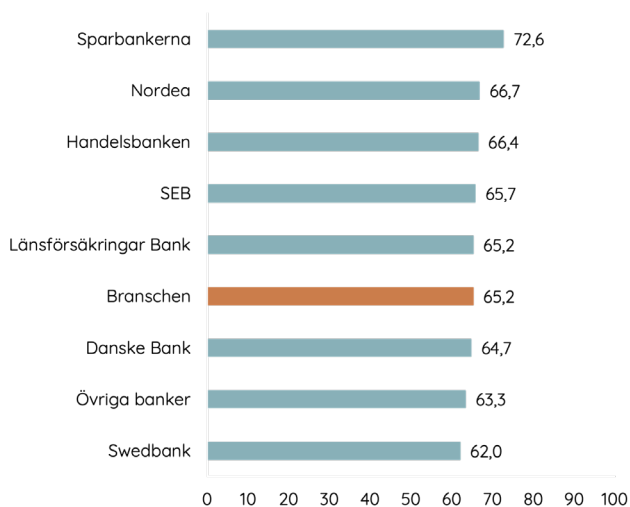
Branschen 1989-2025

Kundnöjdhet 0-100



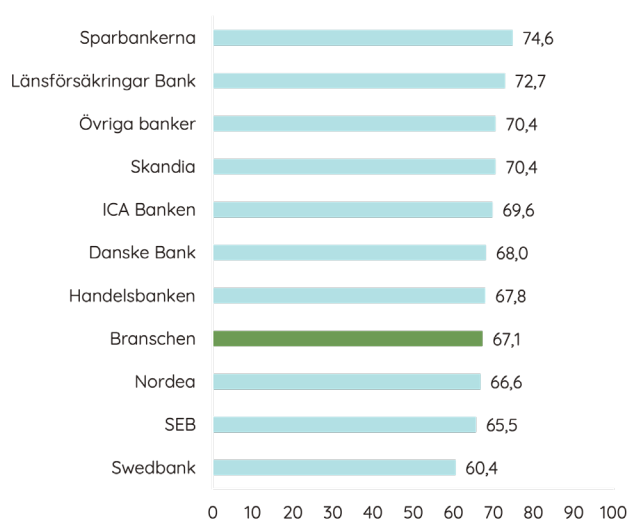
Kundnöjdhet 2025

Företagskunder



Kundnöjdhet 2025

Privatkunder



Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom bankbranschen sedan 1989. Datainsamlingen för årets studie pågick under augusti månad 2025. Totalt samlades det in 20 263 intervjuer.